



# Automatisierung der Fahrgastinformation

zur Steigerung der Kundenzufriedenheit

## Ziel der Fahrgastinformation:

- **umfassende Information**  
über Abfahrtszeit und Bahnsteig,  
Fahrplanabweichungen, Ankunftszeit, Zuggattung,  
Zugnummer, Zugziel, Zugname, Besonderheiten und  
Störungen, Wagenreihung, nächste  
Reisemöglichkeiten und Bahnsteigänderungen.
- **aktuelle Information „für alle Sinne“**  
durch akustische und optische Informationsanlagen
- **hoher Automatisierungsgrad**  
Betriebsführung mit gezieltem Personaleinsatz in  
Zentralen konzentriert (BFZ-Konzept)
- **Verbesserung der Pünktlichkeit**  
durch langfristige Vorausplanung von Fahrplänen und  
Trassen, sowie Anpassungen in Echtzeit.
- **Verbesserung des Kundenservice**  
durch zuverlässige Information bei Abweichungen und  
im Störfall.



Zeit time	Aktuell actual	Zug train	Departure nach to	Bahnsteig platform
14:56	REX 9444	Wien Südbahnhof (Ostbahn)	Hinterer Zugteil abgesetzt	1
15:02	REX 7821	Wiener Neustadt Hbf	Neufeld an der Leitha-Ebenfurth	2
15:02	REX 7626	Wien Südbahnhof (Ostbahn)	hält nicht in allen Stationen	1
15:07	REX 9445	Gyöer	über Hegyeshalom	2
15:29	REX 2628	Wien Südbahnhof (Ostbahn)	hält nicht in allen Stationen	1
15:30	REX 7621	Bratislava-Petrzalka	über Parndorf Ort-Parndorf-Neudorf-Gattendorf-Pama-Kittsee	2
15:33	R 7885	Wulkaprodersdorf	Schützen am Gebirge-Eisenstadt	3 b
15:37	S60	Wien Südbahnhof (Ostbahn)	Hinberg-Lanzendorf-Rannerdorf	3 a
16:02	REX 7943	Pamhagen	Weiden am See-Göls-Frauenkirchen-St. Andra am Zicksee-Wallern am Burgenland	2
16:02	REX 7628	Wien Südbahnhof (Ostbahn)	hält nicht in allen Stationen	1

+++Schienenersatzverkehr zw. Mönchhof-Halbturm und Fertöszentmiklós bis 22.08.2012 24:00 Grund: Bauarbeiten+++

Info-Monitor



Lautsprecheranlagen

Zeit Time	aktuell actual	Zug Train	nach to	Bahnsteig Platform
13:26		Venezia S.L.	über Brenner Bozen-Verona	7
13:30	dbb	Wien-West	über Kufstein Salzburg Linz	4
13:43		Rosenheim	über Kufstein	3
13:57		Ötztal		1CD
14:06		Brennero-Brenner		41
14:08		Scharnitz	über Seefeld	3
14:37		München Hbf	über Kufstein	6
14:38		München Hbf	über Seefeld-Mittenwald	2
14:39	dbb	Basel	über Feldkirch-Buchs	4
14:43		Rosenheim	über Kufstein	3

13:26

Hauptanzeigetafel

# AURIS

Automatisches Reisenden Informations System



Bahnsteiganzeigen



Uhrenanlagen

Wagenreihung Location of Coaches	Salzburg Hbf	14:53:12			
4 F	4 E	4 D	4 C	4 B	4 A
4 C 401	4 C 402	4 C 403	4 C 404	4 C 405	4 C 406
4 C 407	4 C 408	4 C 409	4 C 410	4 C 411	4 C 412
4 C 413	4 C 414	4 C 415	4 C 416	4 C 417	4 C 418
4 C 419	4 C 420	4 C 421	4 C 422	4 C 423	4 C 424

Wagenstandsanzeigen

## Einst: Konventionelle Kundeninformation

- Bedienung in der Betriebsstelle vor Ort
- dezentrale Ansteuerung durch örtlich situierte Anlagen.
- Große Anlagenvielfalt, verschiedene Hersteller und Technologien.
- Kein zentraler Fahrplan verfügbar.
- Keine automatische Reaktion auf Fahrplanänderungen.
- Flexible Ansagetexte nur über Durchsage des Bedieners.
- Corporate Voice nicht durchgängig.
- Anfällig für inhaltliche Fehler.
- Geänderte Texte nur durch Aufnahme im Tonstudio (Chris Lohner) möglich.
- Zeitgenaue Ansagen und Anzeigen schwierig
- keine Zughalterkennung – Auslösung von Aktionen individuell durch den Bediener.



## Heute: **AURIS**

- Zentralisierte Bedienung aus der BFZ
- zentrale Steuerung
- Homogenes Design am Stand der Technik
- Nutzung zentraler Fahrplan- und Prognosedaten.
- Flexibel generierbare Ansagetexte über „Text to Speech“.
- Corporate Voice, Entfall von Tonstudio-Aufnahmen.
- Zeitgenaue Ansagen und Anzeigen durch Zughalterkennung und automatische Zugfortschaltmeldungen.

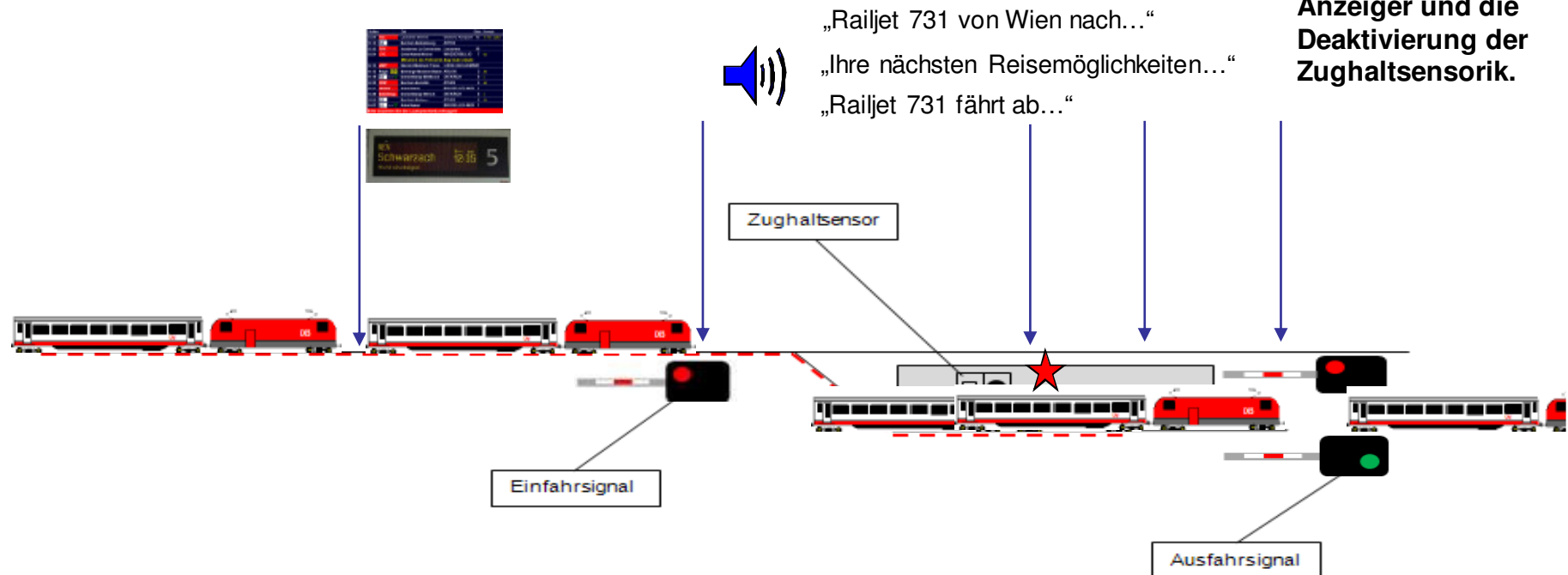
Die Gleisbelegung des Zuges bewirkt zeitgesteuert aus ARAMIS eine Vorankündigung auf den Anzeigern.

Die Fortschaltung (Passieren des Einfahrsignales) des Zuges bewirkt zeitgesteuert aus ARAMIS die Auslösung der Einfahrtsansage. Zughaltsensor wird aktiviert.

Zughaltsignalisierung durch Zughaltsensor, Aktivierung der Anschlussansage.

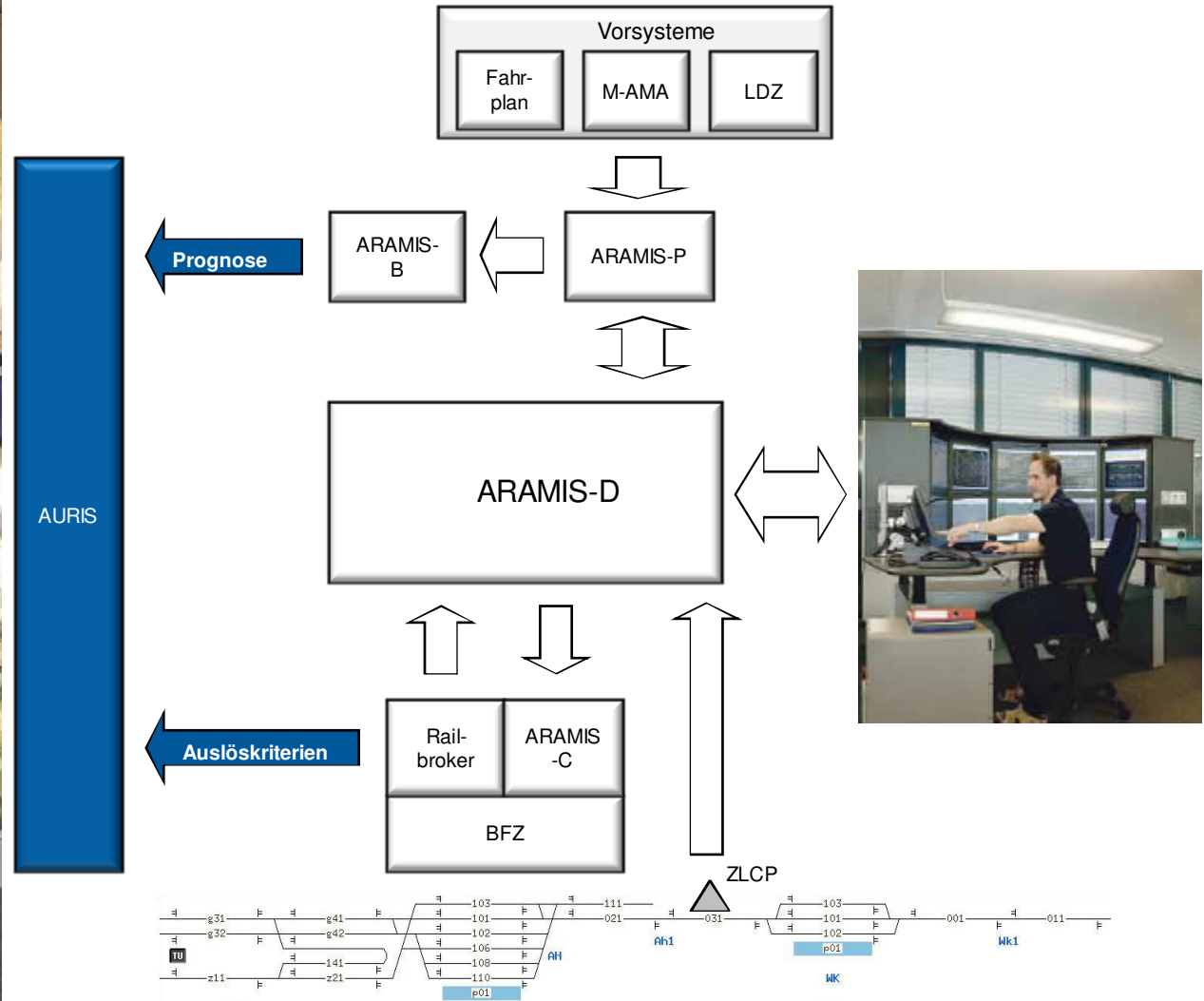
Vor-Abfahrt Zeitgesteuerte Aktivierung der Abfahrtsansage.

Ausfahrt - die Fortschaltung (Passieren des Ausfahrtsignales) aus ARAMIS bewirkt zeitgesteuert das Löschen der Anzeiger und die Deaktivierung der Zughaltsensoren.





OeVG Symposium 1./2.10.2013

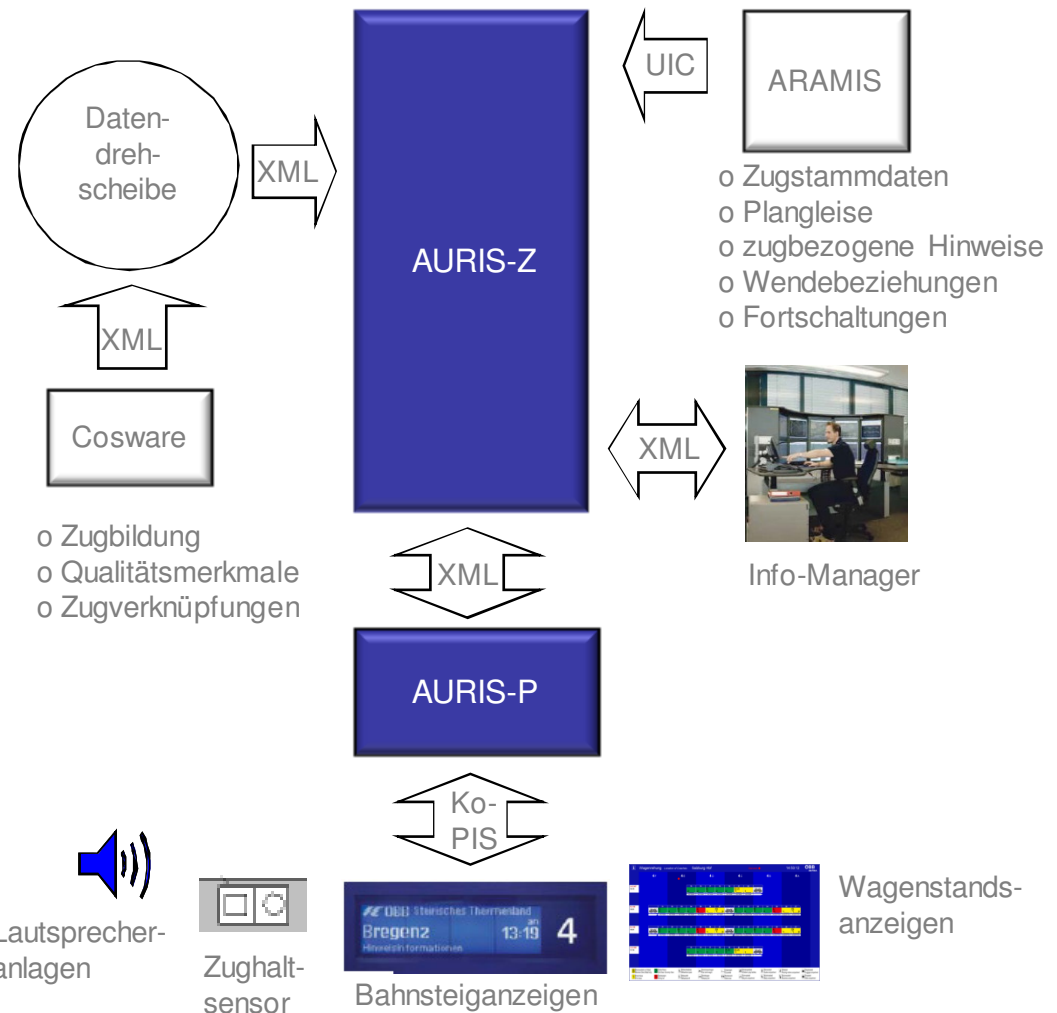


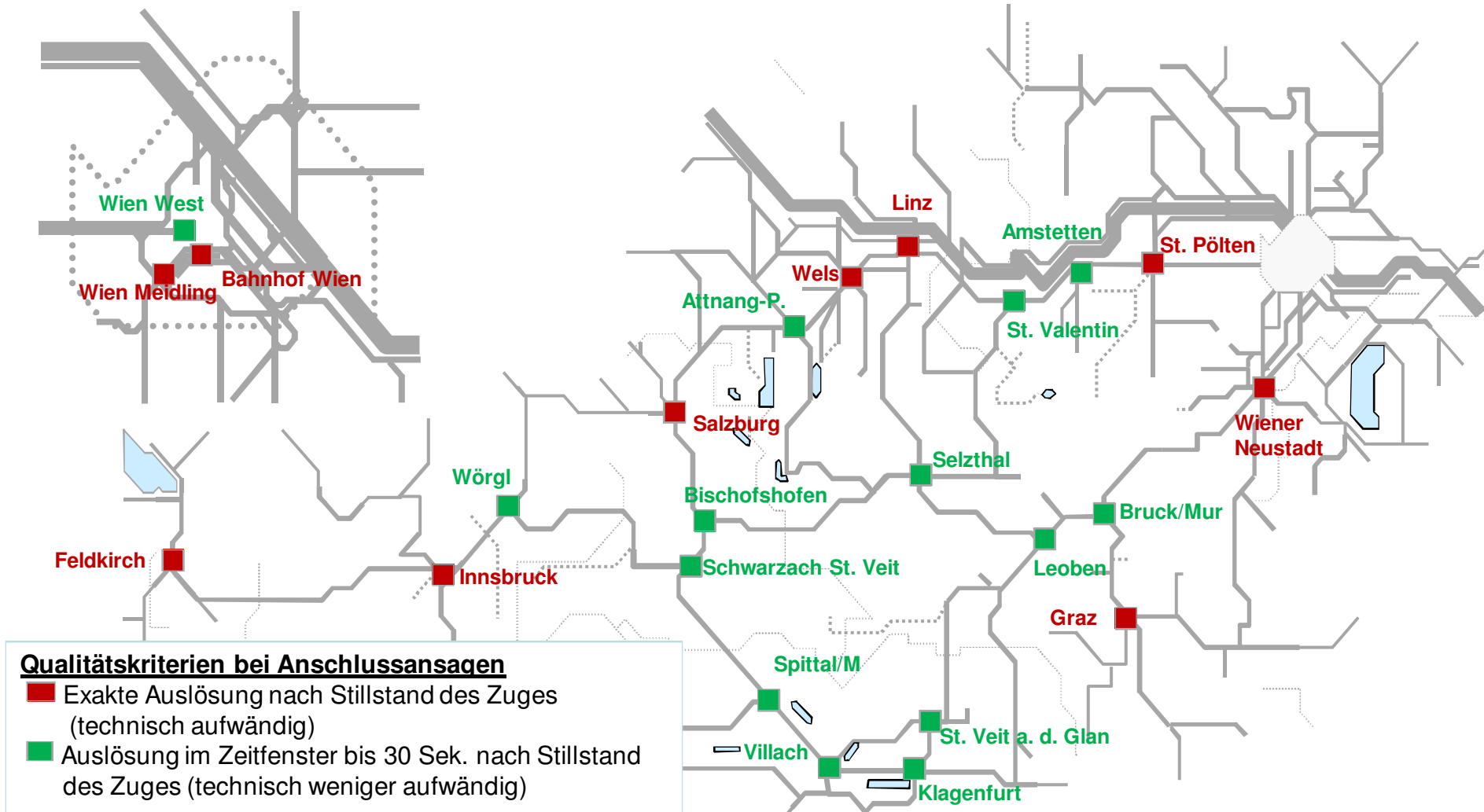
# AURIS im Detail

Die Systeme Cosware (über die Datendreh-scheibe) und ARAMIS liefern alle relevanten Daten an AURIS-Z, welches alle Entscheidungen zu den jeweiligen Betriebsfällen ( Verspätung, Einfahrt, Bereit-stellung, Zug umgekehrt gereiht,...) trifft. Über XML empfängt AURIS-P diese und reicht sie über KoPIS an die Endgeräte (Anlagen auf den Bahnhöfen) weiter.

Der jeweilige Infomanager hat über die einfache und effektive Bedienoberfläche einen ständigen Überblick über die Kundeninformation.

Der Infomanager generiert auf der Bedienebene auch alle Sonderansagetexte über „Text to Speech“.





**Qualitätskriterien bei Anschlussansagen**

- Exakte Auslösung nach Stillstand des Zuges (technisch aufwändig)
- Auslösung im Zeitfenster bis 30 Sek. nach Stillstand des Zuges (technisch weniger aufwändig)





ÖBB-Infrastruktur AG  
Engineering Services  
Fachbereichsleiter  
Leit-/Sicherheitstechnik  
Ing. Robert Nieschlag  
[robert.nieschlag@oebb.at](mailto:robert.nieschlag@oebb.at)